

令和6年度

大津市消費生活審議会

大津市 市民部 消費生活センター
令和6年10月10日（木曜日）



業務体制

1. 消費生活センターの概要（令和6年4月1日現在）

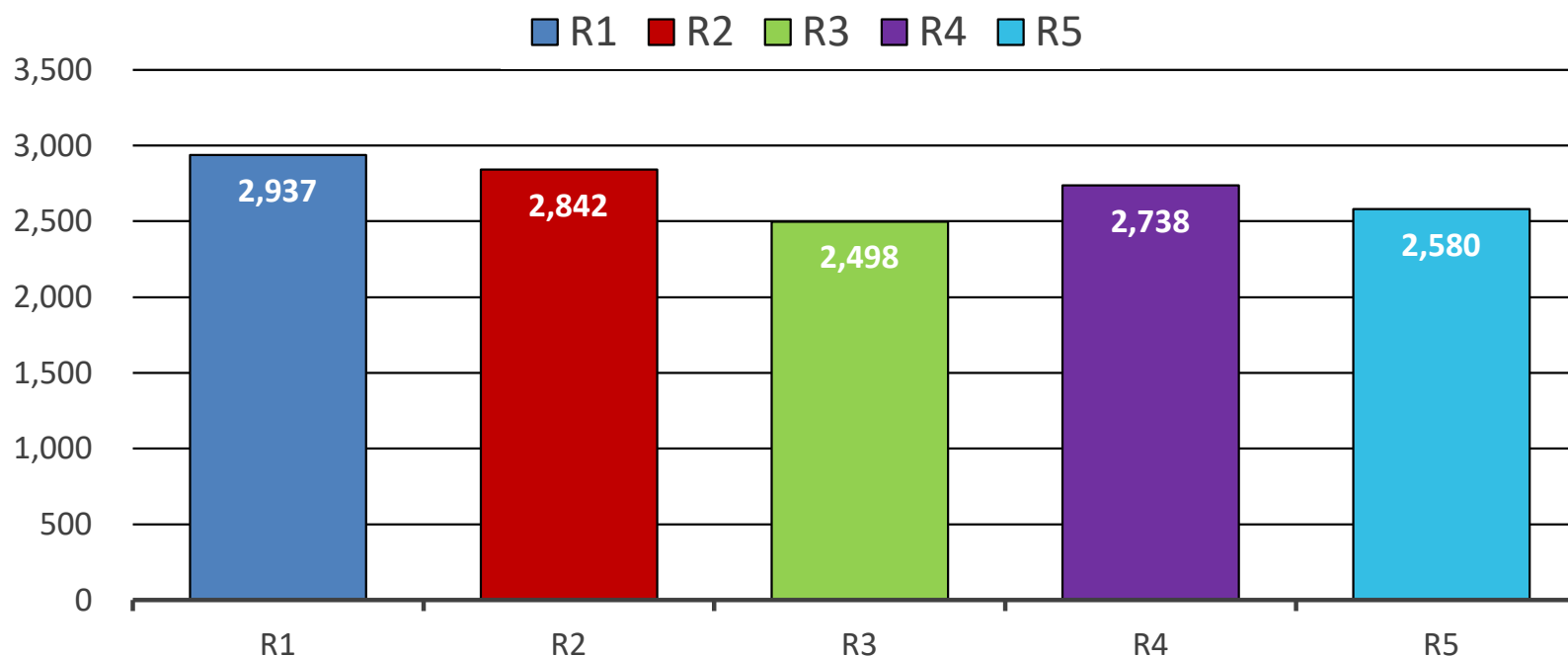
項 目	内 容		
名 称	大津市消費生活センター		
所在地	大津市浜大津四丁目1番1号 明日都浜大津4階		
相談時間	午前9時から午後5時まで（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く） ※職員の勤務時間は、午前8時40分から午後5時25分まで		
体 制	9名		
		事務職員	消費生活相談員
	令和6年度	所長（次長級）1名 主幹1名・主査1名	会計年度任用職員6名 ※
	前 年 度	所長（課長級）1名 主査1名・会計年度任用職員1名	〃
※消費生活相談員の勤務時間は週31時間／週4日勤務			
所掌事務	◎消費生活相談に関する相談及び苦情にかかる助言、あっせん等、苦情処に関すること ◎商品及び役務に関する情報の収集及び提供に関すること ◎消費生活に関する知識の普及、情報の提供等教育啓発活動に関すること 等		

令和5年度 事業報告について

1. 相談状況 《令和元年度から令和5年度まで》

(1) 相談受付《総数》

過去5年間の相談受付の件数は、概ね2,500件から3,000件までの間で推移し、令和5年度は2,580件ありました。



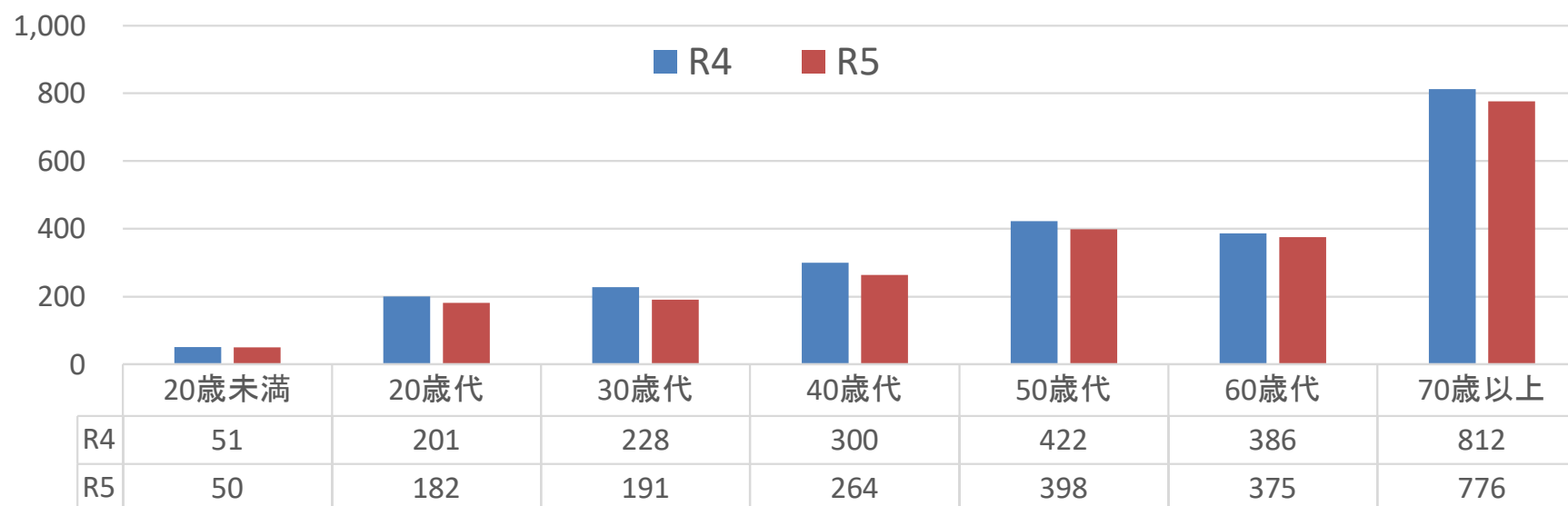
相談事業

（２）相談受付《年代別》

年代別では、「７０歳以上」の件数が著しく多くを占めており、概ね年代が高くなるほど相談が増える傾向は、過去５年を分析しても変化はありません。

なお、ここでは令和５年度と令和４年度（前年度）をグラフで示しています。

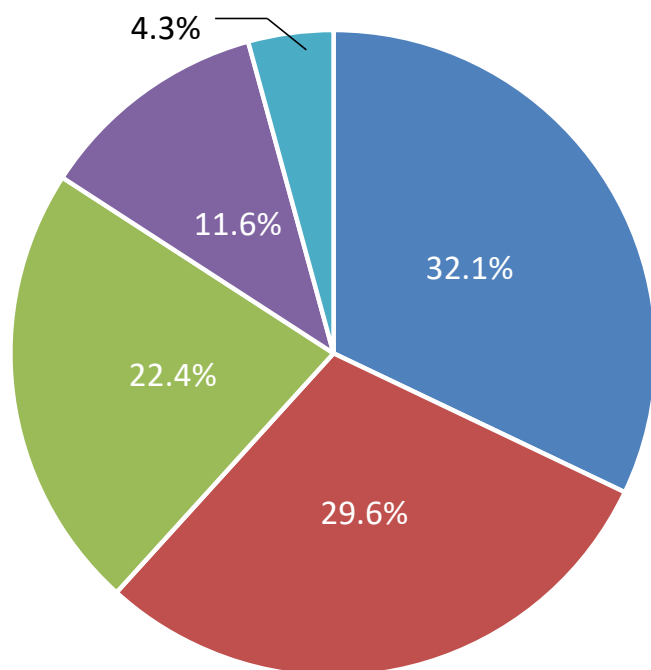
更に、令和５年度の「７０歳以上」については、詳細に区分してグラフに示します。



※年齢（年代）を回答いただけなかった方の件数は、「その他・不明」として計上していない。

（３）相談受付《令和５年度・７０歳以上》

「７０歳以上」の割合は、７９歳未満が約６０％、８０歳以上が約４０％の割合を占めています。



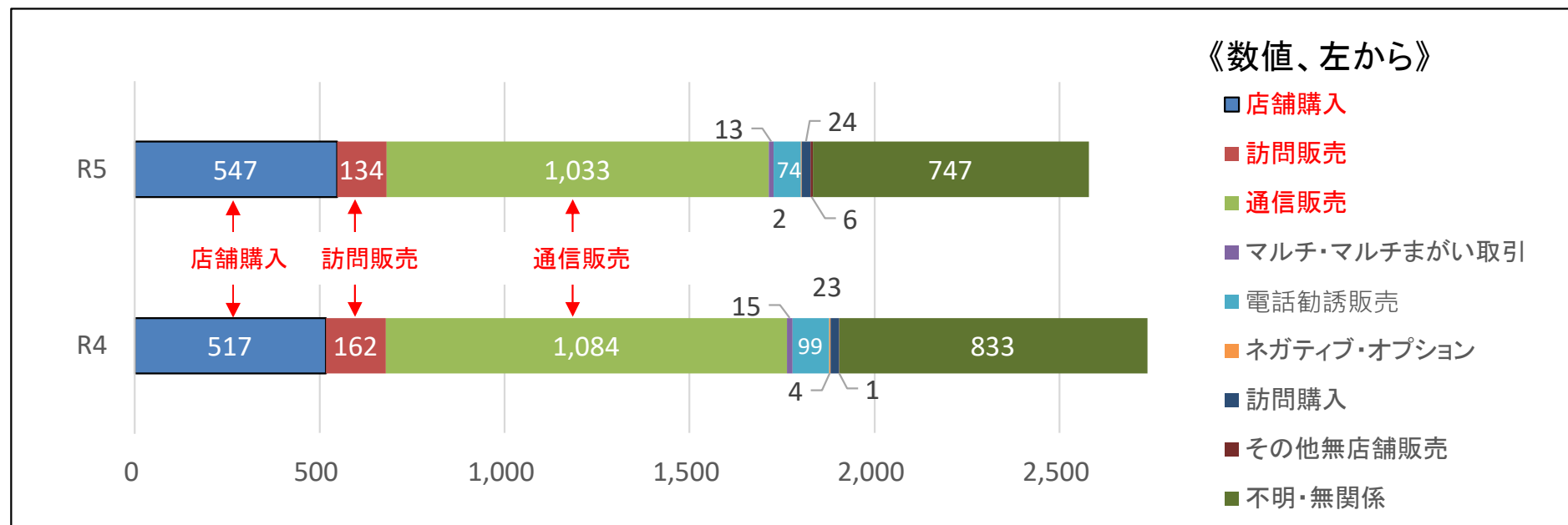
区分	件数	割合
70歳~74歳	249件	32.1%
75歳~79歳	230件	29.6%
80歳~84歳	174件	22.4%
85歳~89歳	90件	11.6%
90歳以上	33件	4.3%
計	776件	100.0%

相談事業

（４）相談受付《販売購入形態別》

相談受付した販売購入形態は、近年、「通信販売」が店舗購入の２倍弱で、最も多くなっており、通信販売が日常生活に普及しているとともに、トラブルのリスクも有していると考えられます。

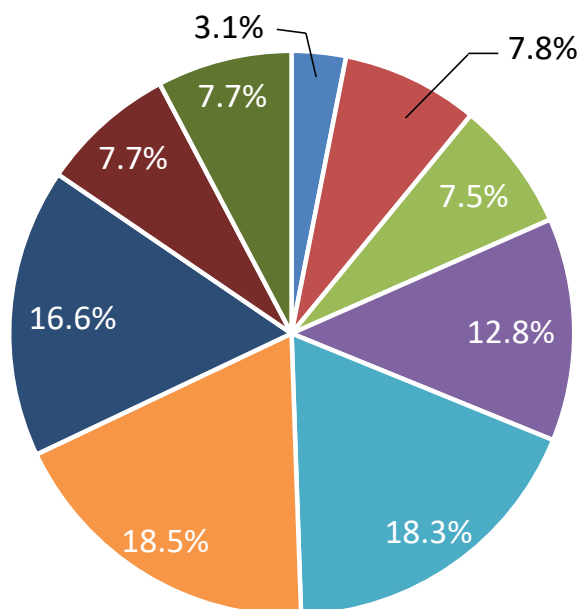
なお、令和５年度の相談上位を占める「通信販売」「店舗購入」「訪問販売」は、年代別グラフも示します。



相談事業

(5) 相談受付「通信販売」《令和5年度・販売購入形態別・年代別》

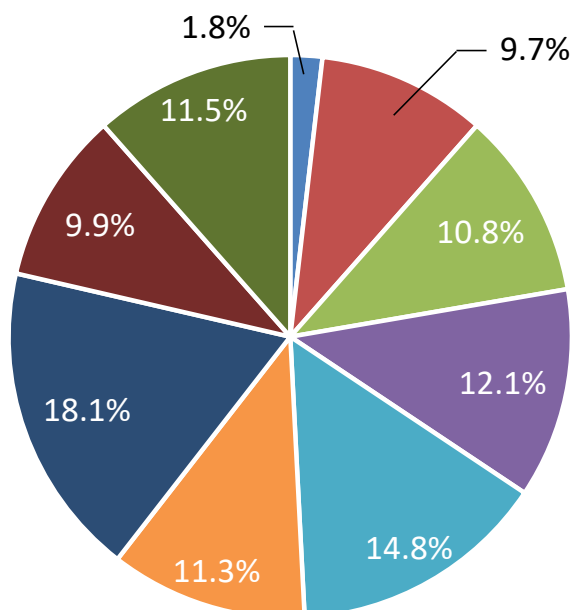
「通信販売」は、60歳代が18.5%で割合が一番高く、ほぼ同割合で50歳代が18.3%、それに、70歳代の16.6%、40歳代の12.8%が続きます。



区分	件数	割合
20歳未満	32件	3.1%
20歳代	81件	7.8%
30歳代	77件	7.5%
40歳代	132件	12.8%
50歳代	189件	18.3%
60歳代	191件	18.5%
70歳代	171件	16.6%
80歳以上	80件	7.7%
無回答	80件	7.7%
計	1,033件	100.0%

(6) 相談受付「店舗購入」《令和5年度・販売購入形態別・年代別》

「店舗購入」は、70歳代が18.1%で一番高い割合ですが、20歳代と80歳以上を除けば、いずれの年代も10%台になります。

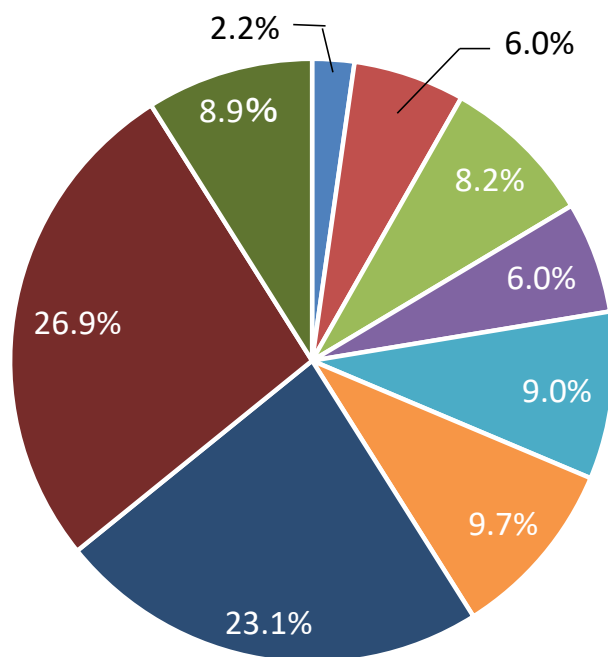


区分	件数	割合
20歳未満	10件	1.8%
20歳代	53件	9.7%
30歳代	59件	10.8%
40歳代	66件	12.1%
50歳代	81件	14.8%
60歳代	62件	11.3%
70歳代	99件	18.1%
80歳以上	54件	9.9%
無回答	63件	11.5%
計	547件	100.0%

相談事業

(7) 相談受付「訪問販売」《令和5年度・販売購入形態別・年代別》

「訪問販売」は、80歳以上が26.9%、70歳代が23.1%で、高齢者の相談の割合の高い傾向が見られます。



区分	件数	割合
20歳未満	3件	2.2%
20歳代	8件	6.0%
30歳代	11件	8.2%
40歳代	8件	6.0%
50歳代	12件	9.0%
60歳代	13件	9.7%
70歳代	31件	23.1%
80歳以上	36件	26.9%
無回答	12件	8.9%
計	134件	100.0%

相談事業

（８）相談事例 ～最近、頻繁にある相談のイメージ～

＜相談内容＞

ネットの広告を見て、「**通常価格 1 万円の化粧品が、初回 1, 980 円！**」との宣伝文句を見て、商品を購入した。

1 回目の商品が届いた後、2 回目が届いた。知らぬ間に定期購入にされていた。

業者に「1 回のみでよい。」と伝えたら、業者から「**定期購入しないなら、通常価格と 1, 980 円の差額を支払え！**」と求めてきた。どうすればよいのか。



＜消費生活相談員の対応＞

下記の順での「助言」（自主交渉）が基本だが、困難な場合には「あっせん」に入る。

①定期購入の解除 ②差額の減額・免除の交渉 ③相談者への注意喚起

【その他、周辺情報】

- 通信販売はテレビ、オンラインゲームの合間広告、新聞チラシなどからの購入もあり。
- 化粧品以外、健康食品、育毛剤、しわ・しみ取りクリームなどの商品も多い。
- 最終確認画面で購入条件を確認せずに、確定ボタンを押している。
- 通信販売の場合は、クーリングオフができないことを知らない。

2. 処理状況

(1) 処理結果

相談に対する処理結果は次のとおりです。次のとおり「助言（自主交渉）」「その他情報提供」「あっせん解決」「他機関紹介」により、概ね処理されています。

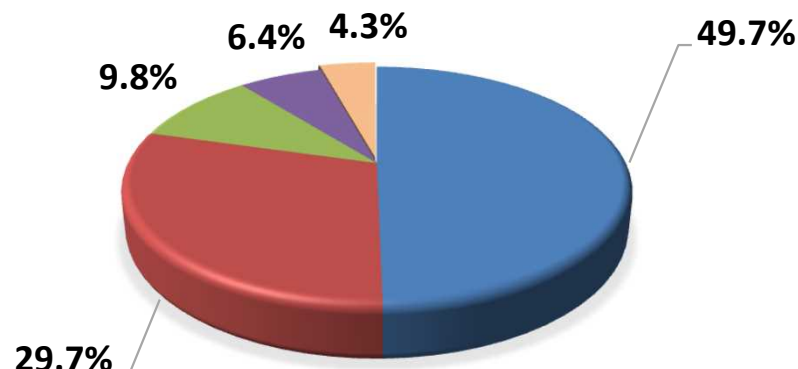
【問題解決の割合（％）】

計算式：（助言（自主交渉）+その他情報提供+あっせん解決+他機関紹介）÷受付件数×100％

令和5年度
95.70%(2,469件／2,580件)



処理内容	処理件数(件)	割合(%)
助言(自主交渉)	1,282	49.7
その他情報提供	767	29.7
あっせん解決	254	9.9
他機関紹介	166	6.4
あっせん不調 等	111	4.3
計	2,580	100.0



3. 消費生活相談員のスキルアップ・サポート等

この問題解決の割合（率）を維持・上昇させるためには、消費者との相談に直接あたる消費生活相談員のスキルアップと業務のサポートが大切であり、そのため、令和5年度は次の取組を行いました。

（１）消費生活相談員の国及び滋賀県の研修等への参加

① 国民生活センター主催の研修等

市民からの相談に的確に対応するためには、社会経済の動向や消費活動、最近の消費トラブル、法改正等を把握しておくことは必須のため、最新の新しい知識を得ることを目指し、国（国民生活センター）が主催する研修等に消費生活相談員を派遣しました。

【令和5年度実績】 研修に14回参加

研修内容「インターネット取引に関する消費者トラブル」（電子商取引）

「若年者・高齢者を取り巻く最新の消費者トラブル」（要配慮消費者）等

② 滋賀県消費生活センター主催の研修等

ア 消費生活相談員パワーアップ研修

滋賀県では、県内相談窓口を対象とした消費生活相談員のスキルアップのための対面またはオンラインの研修を設けており、本市の消費生活相談員も参加しました。

【令和5年度実績】 6回開催（7月、9月、11月、12月、1月及び3月）

イ 県内相談窓口情報交換会及び相談事例研修

上記のパワーアップ研修に加えて、近隣市町での消費者トラブルの情報交換や相談事例を検討する研修機会を設けており、本市の消費生活相談員も参加しました。

【令和5年度実績】 3回開催（6月、10月及び2月）

相談事業

(2) 大津市独自の取組み

① 大津市主催の研修

国及び滋賀県の研修に消費生活相談員を参加させる他、相談員の意見や希望等も反映させて、相談事業に役立つ本市独自の研修も企画しました。

月	研修内容	分野	講師
6	「クレーマー(対応困難者)の心理と支援者の対応」	メンタル・ヘルス	臨床心理士
7	「パーソナル障害等を有する人がクレーマーとなる「こころ」の状態と支援者の対応」	精神医療	精神科医(滋賀県技監)
7	「情報商材など詐欺的な悪質商法の被害の現状と相談方法」	法律	情報商材被害対策京都弁護士団 弁護士
8	「消費者トラブルに適用できる民法の基礎知識」	法律	滋賀弁護士会 弁護士
9	「年金制度、社会保険制度、医療制度の基礎知識」	社会保障制度	社会保険労務士
10	「特殊詐欺などの現状と防犯」	犯罪防止	大津警察署生活安全課
11	「騙されてしまう若者の心理・こころの状態と、寄り添った対応(言葉)」	心理学	心理学者(大学教授)

相談事業

② 弁護士による支援

高度な法律解釈を必要とする相談案件については、市の委嘱する弁護士（２名）から専門的な助言や見解などを消費生活相談員が受けることができる体制を整備しています。

（弁護士が消費者の相談に直接応じるものではない。）

- ・ 定期相談 : 月１回（９０分／回） 困難案件等を協議形式で相談
- ・ 窓口対応支援 : 月２回（９０分／回） 事務室に弁護士が待機し、相談員を随時支援

③ 消費生活相談員が快適に相談に応じられる条件整備等

消費生活相談員の業務は相談・苦情に対応する心理的なストレスの多い仕事であり、また、近年、相談に来所する消費者がクレーマー（対応困難者）に変わることもあることから、消費生活相談員の心理的なケアと物理的な環境整備に取り組みました。

- ・ 「消費生活相談員のメンタルヘルス」や「クレーマー対応」に関する研修の実施
- ・ 相談カウンター等のレイアウト変更、刺股（さすまた）の配備 等

1. 啓発講座（一般向け）

（１）主催講座（ホームページ及び広報おおつにより参加募集）

月	講座名	内容／講師／参加者数
5	消費者月間記念講演会	「デジタルで快適消費生活術」／ソフトバンク㈱・消費生活相談員 21名
7	第1回くらしの安心カレッジ	「悪質商法から身を守るために」／弁護士・消費生活相談員 22名
12	第2回くらしの安心カレッジ	「ターゲットにならないための防犯術・消費者トラブル回避術」／大津警察署・消費生活相談員 21名
3	第3回くらしの安心カレッジ	「消費者被害防止のための高齢者等見守り講座」／消費生活相談員 26名

（２）アンケート結果

参加者は60歳以上の方が多く、60歳未満の方の参加はほとんどありませんでした。

講座内容については、「とても参考になった」「知識が増えてよかった」「どうやって見守るか、考えてみたことがあまりなかったので、よいきっかけになった」等の意見がありました。

（２）出前講座・他機関への情報提供等

上記の主催講座以外に、高齢者をはじめ幅広い世代を対象とし、地域団体の要請に応じた出前講座や情報提供を行っており、相談の多い消費者トラブル事例を紹介する等、注意喚起に努めました。

【令和５年度実績】

出前講座 ２０回、４７８名

派遣先 社会福祉協議会会長会、女性団体連合会総会、地域自主防犯協会、地域自治会、地域老人クラブ等

情報提供 約１５０事業所

介護保険関係等情報提供会（事業所）、地域包括支援センター等

2. 学校における消費者教育

令和4（2022）年4月1日の成年年齢の引下げに伴い、学校における消費者教育に滋賀弁護士会の協力等も得て取り組んでいます。

市内県立高等学校については、令和4年10月に県教育委員会と消費者教育に関する覚書を締結して、取組体制を構築しました。

①講座「成年年齢引下げで変わること」等

月	学校名	対象	講師
10	瀬田工業高校	全学年	弁護士
11	堅田高校	2年生	弁護士
12	大津高校	1年生	弁護士
12	大津商業高校	2.3年生	弁護士
12	瀬田工業高校	定時制	弁護士
1	北大津高校	3年生	弁護士
3	東大津高校	2年生	弁護士
3	膳所高校	2年生	弁護士

②講座「SNS・スマホで失敗しないために」等

月	学校名	対象	講師
7	堅田中学校	全学年	弁護士
10	葛川中学校	2年生	金融広報アドバイザー
11	小中学校キャリア部会	教員	弁護士
2	中学校社会科部会	教員	弁護士

③講座「上手なお金の使い方～中学生になる前に～」等

月	学校名	対象	講師
9	仰木の里小学校	5年生	金融広報アドバイザー
9	坂本小学校	5年生	金融広報アドバイザー
10	木戸小学校	5年生	金融広報アドバイザー

19

啓発事業

(2) 市ホームページ

消費者庁や国民生活センターなどの情報サイトを掲載しています。

(3) 大津市消費者問題啓発協力員(以下「啓発協力員」という。)

消費生活情報の収集を行い、また、地域での啓発活動等に協力をいただくことを目的に、市民28名にボランティアの啓発協力員に登録をいただいています。

4. 大津市消費生活見守りネットワーク

- ① 大津市相談機関連絡会（大津市社会福祉協議会主催）を活用
配慮を要する高齢者、障害者等を見守るために、機関同士の顔の見える関係づくりを進めています。
- ② 開催回数 年4回（7月、9月、12月、3月）
- ③ 構成機関 72機関
大津市社会福祉協議会、地域包括支援センター、滋賀弁護士会、大津警察署、大津市長寿政策課など11担当課、民間障害者支援団体など

分析結果から見える課題

1. 消費生活相談員のスキルアップ

年々複雑になる消費者問題に対して、適切な助言や情報提供を行えるよう、消費生活相談員には幅広い知識とスキルが求められます。

このことから、消費生活相談員に対しては、それらの向上を図るため、教育と研修の機会を充実させることが必要であると考えます。

2. 高齢者に対する啓発の強化

70歳以上の方からの相談件数は、他の年代に比べて2倍以上となっています。

高齢者の単身世帯が増加するとともに、社会や地域からの孤立化も進み、「被害に遭われても相談する相手がいない」との声なども寄せられています。

このことから、高齢者に対する啓発は強化する必要があると考えます。

3. 幅広い年代に対する「通信販売」の適正利用に関する啓発

通信販売に関する相談は年代を問わず多い状況です。スマートフォンの普及に伴い、ネット通販で、簡単に商品が購入できる反面、価格だけに注目し、購入条件を確認せずに購入することで、トラブルになる消費者が多くいます。

その防止は喫緊の課題であり、幅広い年代に対する啓発が必要と考えます。

令和6年度 事業進捗について

前年度事業を拡充しながら実施。

新たな取り組みを試行的に実施し、効果があるものは次年度以降の事業にも反映。

1. 相談事業

(1) 令和6年度上半期（令和6年4月から9月まで）の相談受付・処理件数
【追加資料1】のとおりに

(2) 消費生活相談員のサポート等

① 消費生活相談員に対する研修等<継続>

国及び滋賀県の研修に消費生活相談員を参加させる他、引続き、本市独自の研修も企画していきます。

月日	研修内容	分野	講師
6月17日	不当要求行為等への対応について	防犯対策	大津市統括調整監
7月19日	多重債務の解決事例について	法律	弁護士
9月17日	最近のサクラサイトの傾向や解決事例等	電子商取引	弁護士
10月25日	消費生活相談員の応対力向上のために	接遇	産業カウンセラー
11月11日	任意整理について	借金問題	日本クレジットカウンセリング協会

令和6年10月10日現在

② 弁護士による支援＜継続＞

より高度な法律解釈を必要とする相談案件については、市の委嘱する弁護士（２名）から専門的な助言や見解などの間接指導を当センター相談員が受け、より効果的な対応に努めていきます。

- ・ 定期相談 : 月 1 回（90分／回） 困難案件等の協議形式で相談
- ・ 窓口対応支援 : 月 2 回（90分／回） 事務室に弁護士が待機し、相談員を随時支援

③ 消費生活相談員が快適に相談に応じられる条件整備等＜継続＞

必要性等も検討しながら、適宜、研修や備品整備、施設改修など実施してまいります。

2. 啓発事業

(1) 啓発講座（一般向け）

① 主催講座＜継続・試行＞

[ポイント]

- ・ 他部署と共催講座にすることで参加者の拡大を図る
- ・ 高齢者をはじめ市民により足を運んでいただけるよう、各地域で講座を開催する

月日	講座名
7月2日	瀬田公民館との共催講座
9月5日	田上公民館との共催講座
11月13日	膳所公民館との共催講座
11月14日	くらしの安心カレッジ・大津市歴史博物館合同企画 【仮題】「室町・戦国時代の経済と消費ー大津酒と公家山科家ー」と「現代の消費者トラブル」について
※葛川及び堅田コミュニティセンターとも共催講座を調整中 令和6年10月10日現在	

② 出前講座＜継続＞

地域や各種団体等に出向く「出前講座」は、タイムリーな話題を紹介する等、適宜、内容に工夫を加えて行っています。

また、各種団体の会議にあっては、「出前講座」の周知・案内も行います。

（２）学校における消費者教育

① 高等学校＜継続＞

成年年齢引下げにより生徒が在学中に成年になることを踏まえ、滋賀弁護士会等のご協力をいただき、引続き、「高校生に対する消費者教育講座」を行います。

月日	学校名	講 師
10月10日	石山高校	弁護士
10月21日	北大津高校	弁護士
12月17日	東大津高校	弁護士

月日	学校名	講 師
12月20日	大津商業高校	弁護士
3月17日	膳所高校	弁護士
3月19日	堅田高校	弁護士

② 小学校・中学校

開催予定なし（令和6年10月10日現在）

(3) 情報発信

① 広報紙「大津市消費生活センターだより『ぽけっと』」の発行<変更・拡充>

ア 発行回数 年2回⇒年3回（7月、11月及び3月）

イ 配布方法 支所、あんしん長寿相談所に設置、大津市公式LINEに掲載

② 良くある相談内容を「啓発チラシ」として発行<試行>

ア 発行回数 随時

イ 大津市公式LINEに掲載

[ポイント] 📌リアルタイムな情報発信を行うことで注意喚起を促す

③ 啓発動画の作成<試行>

ア 動画を作成しYouTube配信

[ポイント] 📌SNSの普及に伴い、視覚的な配信により注意喚起を促す

（４）大津市消費者問題啓発協力員

① 活動内容の見直し＜継続・試行＞

啓発協力員は消費者問題に高い関心を持ってもらっています。

その関心を維持してもらえよう、啓発協力員に対しては次のことを行います。

ア 主催講座等への参加案内

イ 消費生活センターの啓発活動等への協力依頼

ウ パワーアップ研修の開催（啓発協力員に対する独自研修）

（５）大津市消費生活見守りネットワーク

① 大津市相談機関連絡会への参加＜継続＞

配慮を要する高齢者、障害者等を見守るために、機関同士の顔の見える関係づくりを進める同会議には、引続き、参加していきます。

令和7年度 事業計画について

令和6年度の試行的な取組を拡充させ、令和7年度事業に反映。

1. 新規・拡充事業

<新規事業>

小学校・中学校の生徒への新たなアプローチ

小学校・中学校の生徒への学校における啓発講座は、教育委員会との連携を図っているものの、各学校における教育カリキュラム上、一層の充実が難しい状況です。

このことから、親子参加型のワークショップ形式の啓発講座を開催するなど、学校以外の別視点でのアプローチを検討します。

<拡充事業>

(1)主催事業の拡充

主催事業を、主に公民館や他部署との共催事業に改めることで、開催回数及び参加人数の両面での増加を図ります。

(2)情報発信の拡充

幅広い年代に対して注意喚起を図れる効果的な手法を検討し、拡充します。